



Özel EKOL HASTANESİ
HASTA KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME
TALİMATI



1. AMAÇ:

Bu talimatın amacı, hastanemize başvuran hastaların ve hasta yakınlarının güler yüzlü ve doğru iletişim yöntemi ile karşılanması, doğru bilgilendirme ve yönlendirmelerinin sağlanması ve hizmet sunumlarının kolaylaştırılmasına yönelik standart uygulamaların belirlenmesini sağlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu talimat hasta karşılama ve yönlendirme ile ilgili faaliyetleri ve bu faaliyetlerle bağlantılı tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR:

Bu talimatın uygulanmasından hasta danışma, karşılama ve yönlendirme süreçlerinde görevli tüm personel, kontrolünden Tedavi ve Bakım Hizmetleri Müdürü ve Hastane Müdürü sorumludur.

4. FAALİYET:

4.1. Temel İlkeler

- 4.1.1.** Başvuru sahibi, güler yüzlü; nazik ve güven verici bir şekilde, “Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?” ifadeleri ile karşılanmalıdır.
- 4.1.2.** Personelin yüzü başvuru sahibine dönük, göz teması kurulmuş olmalı ve kişi ilgili bir şekilde iletişim kurulmalıdır.
- 4.1.3.** Başvuru sahibi gideceği poliklinik, servis, laboratuvar ve radyoloji gibi hizmet birimlerine yönlendirilmelidir.
- 4.1.4.** Başvuru sahibi kişisel bilgilerin mahremiyeti ve gizliliği ilkesine bağlı kalınarak bilgilendirilmeli, ziyaret saati ve kurallarına uygun olarak yönlendirme yapılmalıdır.
- 4.1.5.** Yaşlı, engelli, kimsesiz ve yardıma muhtaç kişilere muhakkak eşlik edilmelidir.
- 4.1.6.** Tekerlekli sandalye, sedye ve yardımcı araçlar her zaman belirlenmiş alanda kullanıma hazır bulundurulmalıdır.
- 4.1.7.** Müracaat eden her birey, güler yüzlü ve nazik bir şekilde uğurlanmalıdır.
- 4.1.8.** Hastane tanıtım broşürlerinin danışma bankosunda bulundurulması sağlanmalıdır.
- 4.1.9.** Yabancı uyruklu hasta ve hasta yakınlarının sorularını danışmada bulunan yabancı dil bilen personel listesindeki kişilerden yardım alarak ya da tercüman aracılığı ile cevaplandırılmalı ve yardımcı olmalıdır.

4.2. Hasta Karşılama Süreci

- 4.2.1.** Güler yüzle karşılanır ve göz teması kurulur
- 4.2.2.** Başvuru sahibine “Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?” denilir.
- 4.2.3.** Hasta gitmek istediği bölümü söylediğinde “Gideceğiniz yer... katta/ birimde/blokta, şeklinde gerekli yönlendirme yapılır. Başvuru sahibi gideceği poliklinik, servis, laboratuvar ve radyoloji gibi

| <i>Doküman No</i> | <i>Yayın Tarihi</i> | <i>Revizyon No</i> | <i>Revizyon Tarihi</i> | <i>Sayfa No</i> |
|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|-----------------|
| <i>HE.TL.01</i> | <i>13.12.2021</i> | <i>00</i> | <i>-</i> | <i>1 / 3</i> |



Özel EKOL HASTANESİ

HASTA KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME TALİMATI



hizmet birimlerine yönlendirilir, eğer refakat ihtiyacı var ise ilgili personel ile irtibat kurularak gideceği yere transferi sağlanır.

4.2.4. Randevusu olup olmadığı öğrenilerek randevusu yok ise hasta, hizmet alacağı ilgili bölüme yönlendirilir.

4.2.5. Hasta; poliklinik biriminde beklemek istemez ise (randevu zamanına bağlı olarak) dinlenme alanlarına yönlendirilir. Kat bilgisi tekrar verilerek, bölümün bulunduğu yer tarif edilir.

4.3. Tekerlekli Sandalye İhtiyacı Olan Hasta Karşılama Süreci

4.3.1. Güleryüzle karşılanır ve göz teması kurulur.

4.3.2. Başvuru sahibine “Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?” denilir.

4.3.3. İhtiyaç halinde yürümekte zorluk çeken veya refakatçi yardımıyla yürüyen hastanın tekerlekli sandalye ile transferi sağlanır. İlgili personel gelene kadar gerekli bilgilendirme yapılarak uygun bir dinlenme alanına yönlendirilir.

4.3.4. Hasta karşılama ve yönlendirme personeli gereğinde hastanın transferini sağlamaya yardımcı olur.

4.3.5. Tekerlekli sandalyelerde emniyet kemeri ve frenler belirli aralıklarla kontrol edilir ve arıza durumunda teknik servis bilgilendirilir.

4.4. Sedyeye İhtiyacı Olan Hasta Karşılama Süreci

4.4.1. Güleryüzle karşılanır ve göz teması kurulur.

4.4.2. Başvuru sahibine “Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?” denilir.

4.4.3. İhtiyaç halinde yürüyemeyecek durumda olan hastanın sedye ile transferi sağlanır. İlgili personel gelene kadar gerekli bilgilendirme yapılarak uygun bir dinlenme alanına yönlendirilir.

4.4.4. Hasta karşılama ve yönlendirme personeli gereğinde hastanın transferini sağlamaya yardımcı olur.

4.5. Yatış İçin Gelen Hasta Karşılama Süreci

4.5.1. Güleryüzle karşılanır ve göz teması kurulur.

4.5.2. Başvuru sahibine “Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?” denilir.

4.5.3. Hastanın tekerlekli sandalye veya sedye ile transferine ihtiyaç varsa ilgili süreç işletilir.

4.5.4. Hasta yatan hasta kayıt birimine yönlendirilerek yatış işlemlerinin ilgili birimden yapılacağına dair bilgilendirilir.

4.6. Hasta Ziyareti İçin Gelen Hasta Yakınını Karşılama Süreci

4.6.1. Güleryüzle karşılanır ve göz teması kurulur.

4.6.2. “Geçmiş olsun, size nasıl yardımcı olabilirim?” denilir.

4.6.3. “Hastamızın adını soyadını öğrenebilir miyim?” denilir.

| <i>Doküman No</i> | <i>Yayın Tarihi</i> | <i>Revizyon No</i> | <i>Revizyon Tarihi</i> | <i>Sayfa No</i> |
|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|-----------------|
| <i>HE.TL.01</i> | <i>13.12.2021</i> | <i>00</i> | <i>-</i> | <i>2 / 3</i> |



Özel EKOL HASTANESİ
HASTA KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME
TALİMATI



- 4.6.4. “Hemen kontrol ediyorum” denilerek sistemden kontrol edilir. Ziyarete engel bir husus bulunduğuna dair uyarı olması halinde ziyaretçiye hasta ve bilgileri verilmez.
- 4.6.5. Ziyarete engel bir hal yok ise kat numarası/servis adı söylenerek gideceği yere yönlendirilir.
- 4.6.6. Hastanın kaydı sistemde görünmüyorsa bu durum hasta yakınına bildirilir.
- 4.6.7. Hasta yakını canlı çiçekle gelmiş ise hasta sağlığı açısından sakıncalı olduğu bilgisi verilir, çiçek teslim alınıp ziyaret sonrası hasta yakınına teslim edilir. “Geçmiş olsun” denilerek uğurlanır.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Onaylayan |
|--|---|---|
| <p>Kalite & Akreditasyon Sorumlusu Ahmet Can KÜÇÜKKURT</p> | <p>Kalite Koordinatörü Yeşim İNCİ</p> | <p>Kalite Yönetim Direktörü Prof. Dr. Tuncay ÇAĞLAR</p> |

| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon No | Revizyon Tarihi | Sayfa No |
|------------|--------------|-------------|-----------------|----------|
| HE.TL.01 | 13.12.2021 | 00 | - | 3 / 3 |